



**ALISTAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P.**

Andres Camilo Urrego Sanchez

**Universidad Popular del Cesar
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa académico Administración de Empresas
Santa Marta, Magdalena - 2024**

**ALISTAMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P.**

Andres Camilo Urrego Sanchez

Candidata a Doctorado: Sandra del Pilar Otalvarez Martinez
(Docente)

**Universidad Popular del Cesar
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa académico Administración de Empresas
Santa Marta, Magdalena – 2024**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre por su amor incondicional, apoyo y aliento, por inculcarme el valor del trabajo y la perseverancia, y por enseñarme a perseguir mis sueños. A los docentes que me guiaron en la realización de este informe por su guía, paciencia y enseñanza, por motivarme a aprender y por creer en mi potencial. A mis compañeros de estudio por su amistad, colaboración y apoyo mutuo, por hacer de este proceso una experiencia enriquecedora. Pero principalmente quiero agradecer todos los funcionarios del área comercial de ESSMAR E.S.P. que, con esfuerzo, paciencia, guía y dedicación diaria, fueron parte fundamental para la realización del presente trabajo, ya que gracias a ellos puedo obtener buenos resultados.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este informe. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante. A mis profesores, por su guía y enseñanza. A mis compañeros, por su colaboración y amistad. También, quiero agradecer a los funcionarios del área comercial de ESSMAR E.S.P. por su liderazgo y apoyo continuo durante todo el proceso de prácticas. Y a todas las personas que han contribuido de alguna manera a este proyecto.

Este informe es el resultado de un esfuerzo conjunto y de la colaboración de muchas personas. Agradezco a todos por su apoyo y por haber hecho de este proceso una experiencia tan enriquecedora.

CONTENIDO

LISTA DE ILUSTRACIONES.....	7
LISTA DE TABLAS.....	8
LISTA DE ANEXOS	9
GLOSARIO.....	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1	13
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	13
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	14
1.2 MISIÓN	17
1.3 VISIÓN.....	17
1.4 POLÍTICAS	18
1.5 VALORES	26
1.6 ORGANIGRAMA.....	28
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	29
CAPÍTULO 2	31
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.	31
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO.....	31
2.2 DIAGNÓSTICO.....	31
2.3 JUSTIFICACIÓN.....	34
2.4 OBJETIVOS.....	35
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES.....	36
CAPITULO 3	37
3.1 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	37
3.2 CONCLUSIONES.....	49
3.3 RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Rut ESSMAR.	15
Ilustración 2. Rut Gerente ESSMAR.	16
Ilustración 3. Organigrama ESSMAR.	28
Ilustración 4. Plataforma EGA ESSMAR	30
Ilustración 5. Base de datos usuarios ESSMAR.....	30
Ilustración 6. Diagrama causa-efecto.	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Plan de actividades de prácticas.	36
Tabla 2. Análisis MIPG	38
Tabla 3. Plan de acción MIPG	46

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Sede principal ESSMAR.....	51
Anexo 2. Área comercial ESSMAR.	51
Anexo 3. Puesto de prácticas.	52
Anexo 4. Desarrollo de actividades.	52
Anexo 5. Visita del docente encargado.	53
Anexo 6. Reunión con equipo de trabajo.....	53
Anexo 7. Análisis de documentación.....	53

GLOSARIO

Acueducto: es un sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante, generalmente una ciudad o poblado.

Alcantarillado: es un acueducto subterráneo destinado a evacuar las aguas residuales domésticas u otro tipo de aguas usadas.

Alumbrado público: El Alumbrado Público es un servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes públicos y demás espacios de libre circulación, con tránsito vehicular y peatonal, dentro del perímetro urbano y rural.

Aseo: Es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio.

Captación: estructura hidráulica destinada a derivar de un curso de agua parte de su ésta para ser utilizada en un fin específico.

Desarrollo económico: proceso de transformación estructural que busca mejorar el sistema económico a largo plazo, de modo que todos los sectores productivos crezcan de manera equitativa y sostenible en el tiempo.

Empresa industrial: son aquellas que se dedican a convertir materias primas en otros productos.

Empresa Comercial: dedican principalmente a realizar transacciones orientadas a la compra- venta de bienes y/o servicios con el objeto de venderlos en el mismo estado en que fueron adquiridos.

Estándares: son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con su propósito.

Habeas data: es el derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

Prestación: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Servicios públicos: son el conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento de la sociedad y, en

última instancia, favorecer la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social.

Sostenibilidad: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Valor público: valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito documentar el proceso de alistamiento para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.), en el contexto actual, enfrenta el desafío de optimizar sus procesos y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía. El MIPG surge como una herramienta fundamental para lograr estos objetivos, al integrar las dimensiones de planeación, gestión y evaluación en un marco coherente y eficiente.

Durante el período de prácticas curriculares en la ESSMAR E.S.P., se ha realizado un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa, identificando las fortalezas y áreas de mejora en relación con los estándares del MIPG. Este modelo, promovido por el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia, busca fortalecer la capacidad institucional mediante la alineación estratégica de los recursos, procesos y actividades, asegurando así una gestión pública transparente, eficiente y orientada a resultados.

En este informe, se detallan 3 pasos principales para La implementación efectiva del MIPG que no solo mejorará la gestión interna de la empresa, sino que también redundará en un mejor servicio para los habitantes de Santa Marta, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región. Así mismo, lo primordial antes de llevar a cabo el paso a paso del alistamiento, es realizar un diagnóstico para conocer el estado en el que se encuentra la empresa y saber sus puntos a favor y puntos en contra, por consiguiente se busca la conformación de un equipo de trabajo ideal, lleve a cabo los objetivos a cumplir y ayude en la ejecución del MIPG, y así, al finalizar nos encontramos con un plan de acción que servirá de guía para el correcto cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Este informe pretende ser una guía práctica y un registro detallado de los esfuerzos realizados para garantizar que la ESSMAR E.S.P. esté plenamente preparada para adoptar este modelo de gestión integrado, alineado con las mejores prácticas y normativas vigentes en el sector público colombiano.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

- **Razón Social:** Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.
- **Dirección:** Km 7 Troncal del Caribe, Calle 70 N° 12-418, Bodegas Gaira.
- **Ciudad:** Santa Marta - Magdalena – Colombia.
- **Gerente general:** Jorge Hernán López Echeverry, ingeniero civil especializado en Agua y Saneamiento Ambiental quien cuenta más de siete años de experiencia en la gestión de empresas de servicios públicos. Con antecedentes como Gerente General. Ha demostrado liderazgo estratégico y experiencia en la implementación de soluciones innovadoras para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios, con un enfoque en la sostenibilidad ambiental y el acceso equitativo al agua potable. Actualmente cumple la función de agente especial de la ESSMAR quien desarrolla la labor de gerente general, ya que la empresa se encuentra intervenida por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios el cual fue elegido a través de una mesa de trabajo en la que también se plantearon propuestas para conformar al equipo directivo de la entidad.

La ESSMAR es una empresa industrial y comercial encargada de la prestación de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Santa Marta, entre los cuales se encuentran: aseo, acueducto, alcantarillado y alumbrado público.

Su principal función es la administración y suministro de agua potable, así como el manejo de aguas residuales y saneamiento básico en el área urbana de la ciudad. También se encarga también de la construcción, mantenimiento y mejoramiento de infraestructuras relacionadas con estos servicios, con el objetivo de garantizar un abastecimiento eficiente y sostenible de agua potable y el adecuado tratamiento de aguas residuales en la comunidad.

Por otra parte, la ESSMAR cumple con la función de Celebrar contratos con entidades públicas o privadas para la prestación de los servicios públicos a su cargo las cuales actúan como operadoras de las actividades a realizar principalmente aseo y alumbrado público, ya que la ESSMAR es la supervisora del correcto cumplimiento de dichos servicios.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Actividad económica general: Prestadora de servicios públicos domiciliarios entre los cuales se encuentran: aseo, alumbrado público, acueducto y alcantarillado; siendo estas dos últimas sus actividades principales.

Código de la actividad económica principal: 3600 (Captación, tratamiento y distribución de agua).

Código de la actividad económica secundaria: 3700 (Evacuación y tratamiento de aguas residuales).

Otras actividades: 3514 (Comercialización de energía eléctrica), 3811 (Recolección de desechos no peligrosos).

Objetivo económico: Generar valor público al Distrito de Santa Marta a través de la prestación de servicios públicos. Con lo cual busca: Prestar servicios públicos de calidad a un precio justo, ser eficiente en la gestión de sus recursos, ser sostenible en el tiempo, contribuir al desarrollo económico y social del Distrito de Santa Marta.

Forma jurídica: Empresa industrial y comercial.

Tamaño: Grande empresa: ya que cuenta con alrededor de 500 empleados y reporta más de 300 millones de pesos anuales en ingresos.

Ámbito de operación: Área metropolitana de la ciudad de Santa Marta.

La composición actual del capital:

- Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta: 99,99%
- Accionistas minoritarios: 0,01%

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Representación		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 3 de 37 Hoja 3 4. Número de formulario 14971877352 		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 1 8 1 1 0 6		1	Impuestos y Aduanas de Santa Marta		9
Representación					
98. Representación			99. Fecha inicio ejercicio representación		
REPRS LEGAL PRIN 1 8			2 0 2 4 0 1 0 5		
100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
Cédula de Ciudadanía 1 3		7 5 3 4 0 3 2			
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
LOPEZ		ECHEVERRY		JORGE	
107. Otros nombres		108. Número de identificación Tributaria (NIT)		109. DV 110. Razón social representante legal	
HERNAN					
98. Representación			99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
107. Otros nombres		108. Número de identificación Tributaria (NIT)		109. DV 110. Razón social representante legal	
98. Representación			99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
107. Otros nombres		108. Número de identificación Tributaria (NIT)		109. DV 110. Razón social representante legal	
98. Representación			99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento		101. Número de identificación		102. DV 103. Número de tarjeta profesional	
104. Primer apellido		105. Segundo apellido		106. Primer nombre	
107. Otros nombres		108. Número de identificación Tributaria (NIT)		109. DV 110. Razón social representante legal	

Fecha generación documento PDF: 22-01-2024 11:58:44AM

Ilustración 2. Rut Gerente ESSMAR.

1.2 MISIÓN

“Garantizar la prestación de servicios públicos, directamente o a través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta.”

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. se guía bajo la misión que se acaba de presentar, pero al analizarla es posible entender que va guiado más hacia un objetivo que hacia la misión empresarial, principalmente porque esta busca mostrar la razón de ser de la empresa dando una descripción concisa del propósito, además, de que resume la identidad y las actividades incluyendo valores fundamentales o metas para destacar su singularidad.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se propone la siguiente misión:

“Somos una empresa que presta los servicios públicos manera directa o a través de un tercero de manera eficiente, sostenible y de alta calidad. Nos esforzamos por garantizar el acceso equitativo a agua potable, alcantarillado y aseo, priorizando la eficiencia operativa, la innovación tecnológica y el cuidado del medio ambiente.”

1.3 VISIÓN

“En el año 2025, seremos reconocidos a nivel nacional por nuestros altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos y desarrollo sostenible.”

Dentro de la visión hay algunas recomendaciones las cuales pueden mejorar la misma:

- “El horizonte temporal”: Teniendo en cuenta que la empresa en el 2016 y pretendía mejorar los problemas que se presentaban en los servicios prestados de parte de la empresa anterior su visión se realizó con una temporalidad muy corta, sin analizar los aspectos a mejorar en la infraestructura ciudadana y tomar los plazos exactos para la realización de las mejoras, lo cual hoy en día nos muestra que no se ha logrado el objetivo presentado en la visión.
- “Reconocimiento nacional”: Actualmente la empresa es reconocida a nivel nacional no por sus altos estándares de calidad, sino por los problemas en los que se ha visto en vuelta la misma a causa de una mala gestión en la administración, la cual la llevo a ser sometida por la superintendencia como ya se mencionó con anterioridad. Es importante tener en cuenta que más que reconocida, la empresa debe mostrarse como un modelo a seguir, dando a conocer así la calidad en la prestación de sus servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la actualidad de la empresa y que la misión es definida como el propósito que esta desea conseguir o el sitio donde le gustaría encontrarse en el futuro. la recomendación para una nueva visión sería la siguiente:

“En el año 2034, nos visualizamos como líderes en la prestación de servicios públicos de la región, reconocidos por nuestra excelencia operativa, innovación y compromiso con la sostenibilidad, buscando métodos eficientes de reutilización de aguas residuales. Aspiramos a ser un motor en el cuidado del medio ambiente por medio de la reforestación principalmente en los puntos de captación. Trabajamos hacia un futuro en el que cada hogar y comunidad en Santa Marta tenga acceso seguro y confiable al agua potable, un sistema de alcantarillado eficiente y un servicio de aseo de calidad.”

1.4 POLÍTICAS

Política de racionalización de trámites

Objeto

La presente política tiene por objeto disponer los lineamientos a la ESSMAR E.S.P. Para la adopción de la política de racionalización de trámites como una herramienta que brinde pautas para la eliminación y simplificación de procedimientos administrativos, utilizando un modelo estandarizado que facilite al ciudadano, grupos de interés como lo son proveedores, empleados y demás actores claves en la operación en el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos de forma práctica, clara y automatizada.

Alcance

El carácter transversal de la presente política es aplicable a todas las áreas de la organización, por lo que algunos procesos deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites de la ESSMAR E.S.P. La política está compuesta por cuatro fases: 1) Identificación de trámites, 2) Priorización de trámites, 3) Racionalización de trámites e 4) Interoperabilidad.

Política de gestión del conocimiento e innovación

Objeto

La presente política tiene por objeto disponer los lineamientos a la ESSMAR E.S.P. Para la adopción de la política de gestión del conocimiento e innovación con el propósito de estimular el mejoramiento continuo de habilidades y saberes de los colaboradores, así como la gestión de la memoria institucional de la organización necesarios para la construcción, gestión e innovación de procesos que contribuyan al fortalecimiento de la ESSMAR E.S.P.

Alcance

El carácter transversal de la presente política implica la inmersión de todos los procesos de la ESSMAR E.S.P. en un ciclo continuo de autodiagnóstico, consolidación de inventarios de conocimiento (tácito y explícito), análisis y selección de datos para la toma

de decisiones y finalmente la difusión del conocimiento y su fortalecimiento en espacios de co-creación.

Políticas habeas data

Objeto

El Manual de Políticas Para la Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. versión 2021, tiene por objeto reglamentar las políticas y procedimientos para el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales que componen las bases de datos respecto de las cuales la ESSMAR E.S.P. actúa como responsable y/o encargado, así como los derechos de los Titulares de los datos personales y el procedimiento adoptado para que los Titulares puedan ejercer adecuadamente sus derechos.

Las disposiciones contenidas en el Manual de Políticas Para la Protección y Tratamiento de Datos Personales dan cumplimiento a lo consagrado en la Carta Magna, así como lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y protección de Datos Personales, en concordancia con el derecho a la información, con el fin de prevenir la vulneración por parte de la Entidad de estos derechos.

Generalidades

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. conforme a lo contemplado en el Decreto No. 282 del 18 de noviembre de 20165, es una empresa industrial y comercial del Estado, dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, de forma directa o indirecta, la cual sirve a sus usuarios y/o suscriptores fomentando el bienestar de la comunidad en general, y en tal sentido, uno de sus principios rectores consiste en brindar mayor calidad, manteniendo la continuidad de los procesos, ofreciendo una amplia cobertura y anteponiendo en su gestión la eficiencia y la posterior evaluación de los resultados.

En virtud de lo anterior, lo consagrado en los artículos 15 y 20 de Constitución Política, lo demandado por la Ley Estatutaria 1581 de 20126 y el Decreto reglamentario 1377 de 20137, el equipo humano que conforma la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. (en adelante ESSMAR E.S.P.), actuando bajo arraigados valores y principios éticos que anteponen la honestidad, la justicia y el respeto hacia todos los usuarios y/o suscriptores de naturaleza pública o privada que hagan uso de los servicios ofertados y por ende, sean susceptibles al tratamiento de datos personales en las diferentes bases de datos de la ESSMAR E.S.P., expide el siguiente Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales, el cual se desarrolla en los siguientes acápite.

Política institucional de gestión documental

Objetivo general

Establecer los lineamientos para garantizar las buenas prácticas en la gestión documental en la ESSMAR E.S.P. enmarcados en mandatos legales como la administración eficiente, transparencia, gobierno en línea, oficina cero papeles, entre otras, enfocadas al servidor público, a la ciudadanía en general y al medio ambiente.

Objetivos específicos

- Contribuir a la construcción de transparencia facilitando el acceso a la información al ciudadano.
- Articular con el Sistema Nacional de Archivos y robustecer la aplicación de la política institucional de gestión documental enmarcado en la eficiencia administrativa.
- Armonizar la normatividad de la función archivística con el sistema de gestión de la calidad, el modelo integrado de planeación y gestión y el sistema de control interno.
- Fortalecer y armonizar la arquitectura tecnológica en lo relacionado con la gestión documental.
- Concretar y fortalecer las competencias necesarias para quienes ejercen funciones en el archivo en la entidad.
- Fortalecer una cultura archivística enfocada a la oficina cero papeles, con el compromiso de todos los funcionarios públicos.

Política

Para dar cumplimiento a los retos estipulados en la normatividad de las necesidades vigentes en materia de documentación institucional y promover las mejores prácticas, la ESSMAR E.S.P. plantea una Política Institucional que guiarán su planes, objetivos y actividades de la siguiente manera:

“La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P. declara el compromiso de implementar las mejores prácticas para la buena gestión de su información como elemento fundamental para apoyar el cumplimiento de su visión institucional. Para ello reconoce la importancia de los documentos que produce en el cumplimiento de su misión y los identifica como insumo fundamental para dar evidencia de las actuaciones, rendir cuentas, tomar decisiones y como protector de los intereses de la organización. Por lo tanto, garantizará en todo momento la autenticidad, integridad, Fiabilidad y disponibilidad de la información bajo parámetros técnicos de gestión, organización, seguridad, conservación, valoración y reducción ordenada del uso del papel mediante la adopción de una cultura organizacional de cero papel, e incorporar nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, lo anterior permite satisfacer de manera más eficiente y productiva las necesidades de los servidores públicos, la ciudadanía en general y el medio ambiente.

La Política de Gestión Documental se ejecutará bajo el liderazgo del Grupo de Gestión Documental de la secretaria general, en el marco de sus niveles de competencias. La Secretaría General declara que todos sus funcionarios son responsables, en armonía con la asignación de responsabilidades que hace el Acuerdo 038 de 2002, en el que desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivo 594 de 2000, de ejecutar esta política en el desarrollo de sus actividades y se compromete a incorporar y mantener actualizado dentro de su plan institucional de capacitación un programa específico de gestión documental.”

Política de transparencia y lucha contra la corrupción

Objetivo general

Establecer en la ESSMAR E.S.P. la política de transparencia y el acceso a la información como uno de los pilares institucionales que brinde confianza a los ciudadanos denotando la promoción de valores y principios de los servidores públicos bajo un marco ético que forje una cultura que mejore continuamente la integridad, la transparencia y la prevención de la corrupción.

Objetivos específicos

- Garantizar el acceso a la información a la ciudadanía para que sean veedores de la gestión administrativa que se adelanta en la ESSMAR E.S.P.
- Desarrollar capacitaciones para que todos los grupos de valor de la organización manejen el acceso a la información.
- Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- así como, las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP plataformas de contratación como SIA – Observa, SIA – Contraloría y SECOP I., que deben estar disponibles para auditorías y veedurías que cualquier ciudadano decida consultar.
- Generar estrategias digitales que den pedagogía sobre el direccionamiento a las fuentes de información que se requieran.
- Fomentar una cultura organizacional de basada en la formación ética de los funcionarios públicos que forjen una lucha contra cualquier acto de corrupción.
- Ejercer controles que puedan mitigar posibles riesgos que puedan obstaculizar el acceso el cargue de la información que debe ser rendida al público.

Alcance

La política es de carácter transversal dado que es un lineamiento que influye directamente en la cultura de la organización promoviendo las conductas éticas de los servidores públicos y la transparencia en las acciones administrativas y misionales de la ESSMAR E.S.P.

Política

La ESSMAR E.S.P. alineada con las disposiciones normativas consagradas en la Constitución política de 1991 y la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 establece la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción como una herramienta preventiva y de control para la gestión pública, denotando la promoción de valores y principios de los servidores públicos bajo un marco ético que forje una cultura que mejore continuamente la integridad, la transparencia y la prevención de cualquier acto de corrupción.

Política de seguimiento y evaluación institucional

Objetivo general

Determinar cómo política institucional el seguimiento y evaluación del desempeño de la organización, ejerciendo un control de forma permanente a los avances que se tengan en el cumplimiento de los planes y programas establecidos para el logro de metas y objetivos institucionales de manera que se cumpla con los estándares de calidad, eficacia, eficiencia y respuestas en los tiempos a las necesidades que puedan surgir por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la toma de decisiones y fortalecimiento institucional.

Objetivos específicos

- Establecer la metodología y los periodos para hacer seguimiento y evaluación de avances en las actividades claves para las metas y objetivos de la organización.
- Desarrollar planes de mejora a los resultados de los seguimientos y evaluaciones realizados en la organización.
- Generar estrategias que permitan la comprensión y difusión en toda la organización.
- Fomentar una cultura organizacional de mejora continua que ayude a fortalecer procesos implementando el seguimiento y la evaluación en toda la organización.
- Ejercer controles que puedan mitigar posibles riesgos que puedan obstaculizar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Alcance

La política esta direccionada al control de todos los planes, actividades y programas de la organización que están alineados con el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Política

La ESSMAR E.S.P. en la proyección institucional y alineada con el decreto 1499 de 2017 por el cual se reglamenta la implementación del sistema de gestión y actualización de MIPG promoverá el seguimiento y evaluación de los planes, programas y actividades claves para el alcance de metas y objetivos institucionales.

Política de planeación institucional

Objeto

La presente política tiene por objeto establecer los lineamientos de la ESSMAR E.S.P. para la ejecución de las acciones establecidas en la planeación estratégica y gestión operativa para la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor.

Alcance

El carácter de esta política es transversal, debido a que es aplicable a todas las áreas de la ESSMAR E.S.P., las cuales a través de la ejecución eficiente de sus procedimientos contribuyen al logro misional de la entidad en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor. La Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria es la responsable del seguimiento, control y cumplimiento efectivo de estos lineamientos.

Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

Objeto

La presente política tiene por objeto disponer los lineamientos a la ESSMAR E.S.P para la adopción de la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público donde se integre con el presupuesto aprobado para la vigencia, como herramienta para que la entidad disponga de sus recursos presupuestales de manera apropiada, eficiente, coherente y transparente.

Alcance

La Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público esta direccionada e implementada por parte de la Dirección Financiera y Administrativa adscrita a la Subgerencia Corporativa, la cual se encarga de hacer uso y distribución de forma apropiada de los recursos disponibles para el logro de las metas y objetivos institucionales, ejerciendo el debido control y seguimiento y así satisfacer las necesidades de los grupos de valor.

Política prevención del daño antijurídico

Objetivo

Establecer la política de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., así como las causas determinantes del daño antijurídico que permita definir las políticas y parámetros preventivos con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y dependencias de la entidad puedan generar hechos u omisiones que vulneren el régimen jurídico aplicable y afecten los intereses de

ESSMAR E.S.P.

Alcance

La política de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., es aplicable a todos los procesos de la entidad, así mismo para todos los servidores, contratistas y partes interesadas.

Política de Seguridad Digital

Alcance

La política de Seguridad digital aplica a todos los procesos de la entidad, así mismo para todos los servidores, contratistas y terceros.

Política de seguridad digital

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., como entidad prestadora de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, alumbrado público e interventoría a la empresa prestadora del servicio de aseo, establece que, la información es vital para el desarrollo de los procesos y de las actividades misionales e institucional, motivo por el cual, el área de TIC está comprometida con la protección de los activos de información de la Entidad (Empleados, información y entorno laboral), orientando sus esfuerzos a la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, a la continuidad de las operaciones de gobernabilidad, la administración y/o gestión de riesgos, la creación de cultura y conciencia de seguridad de la información en los funcionarios, contratistas, proveedores y personas que hagan uso de los activos de información de la empresa, tomando como base que la efectividad de esta política depende finalmente del comportamiento de las personas y los controles establecidos en las políticas de seguridad digital descritas en el presente documento.

Política Administración del Riesgo

Objeto

Definir las directrices para implementar una cultura de gestión de riesgos en la entidad, con el fin de minimizar las ocurrencias de eventos que afecten el normal funcionamiento de los procesos y/o la pérdida de recursos financieros, de infraestructura o imagen frente a la prestación de los servicios a los diferentes grupos de valor.

Alcance

Aplica a todos los procesos, proyectos, servicios y planes de la entidad, incluye todas las sedes y oficinas donde la entidad desarrolla sus obligaciones administrativas, financieras, operativas y sociales, conforme a cada tipo y clasificación de riesgo, bajo la responsabilidad de los líderes de proceso y líneas de defensa según lo dispuesto por el

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Política Estratégica del Talento Humano

Objetivo

Gestionar condiciones óptimas de trabajo para lograr un eficiente desempeño de los servidores públicos en el cumplimiento de las metas, planes y proyectos estratégicos que tiene a cargo la entidad.

Alcance

La Gestión de Talento Humano se dirige a los Empleado públicos y Trabajadores Oficiales de la planta de personal de la Empresa De Servicios Públicos Del Distrito De Santa Marta ESSMAR E.S.P.

Política de pago a proveedores

Objetivo

Expedir las disposiciones que rigen el proceso de gestión cuentas por pagar comerciales para la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P., de tal manera que los pagos se realicen en cumplimiento de la normatividad y bajo criterios de seguridad y confiabilidad.

Alcance

Los lineamientos establecidos en esta política aplican a todos los proveedores que tengan relación contractual con la ESSMAR E.S.P.

Política de regulación PESV

Objetivo

Adoptar los lineamientos de regulación establecidos en el plan estratégico de seguridad vial para los conductores y ocupantes de Vehículo. Así mismo dispone de los respectivos controles y programas para verificar el cumplimiento de estas en procura de la mitigación de accidentes viales.

Alcance

Los lineamientos establecidos en esta política aplican a todos los conductores trabajadores oficiales y contratistas de la ESSMAR E.S.P.

En consideración, es notable que las políticas de la empresa se encuentran completamente establecidas y se rigen bajo la ley tomándola como base para el desarrollo de cada una de ellas, por lo tanto, no requieren algún tipo de mejora.

1.5 VALORES

- **Compromiso:** Los funcionarios de ESSMAR reconocemos y hacemos propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros institucionales con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra labor propiciando el mejoramiento continuo.
- **Honestidad:** En ESSMAR utilizamos los recursos exclusivamente para el cumplimiento de nuestra gestión y servicios a las comunidades brindándoles garantías de solución y respaldo a sus necesidades, mediante el ejercicio de una efectiva y oportuna prestación de servicio de aseo sin otra contra-prestación que la que nuestro contrato establece.
- **Justicia:** En ESSMAR nuestras actuaciones y decisiones son ajenas a juicios previos, reconocemos las necesidades y conocemos la problemática de las comunidades en el tema de residuos sólidos, y aplicamos nuestra programación correspondiente sin excepciones.
- **Participación:** Los funcionarios del ESSMAR promovemos con nuestros usuarios y comunidades la cultura del reciclaje, brigadas de aseo y todo complemento importante de servicio. Además, el funcionario debe desarrollar esta cultura en su entorno personal. Asimismo, internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades.
- **Respeto:** Derecho de cada persona a tener actuaciones según sus propias convicciones y sentimientos dentro del marco de la ley. El trato a los demás debe ser amable y digno, escuchamos y consideramos las sugerencias de nuestros servidores y la comunidad con el fin de generar un proceso constante de mejoramiento continuo y fortalecer la prestación del servicio.

Cabe resaltar que los valores que resalta la empresa están muy bien guiados hacia la prestación de sus servicios. Como recomendaciones en el valor de participación es de vital importancia añadir que los usuarios son partícipes en la mejoría de las actividades realizadas por la empresa, ya sea por medio de las sugerencias o las PQR (Preguntas, quejas y reclamos).

Por otra parte, se recomienda añadir *el trabajo en equipo* como valor ya que solo se hace mención de este y también se agregaría *la responsabilidad social* como valor, dando como resultado lo siguiente:

- **Participación:** Los funcionarios del ESSMAR promovemos una participación activa de parte de los usuarios y comunidades en el desarrollo de nuestras actividades por medio de la cultura del reciclaje, brigadas de aseo y todo complemento importante de servicio, además de ayudar con el plan de mejoría con la prestación de los servicios por medio de las sugerencias y las PQR (Preguntas, quejas y reclamos). Además, el funcionario debe desarrollar esta cultura en su entorno personal.

- **Trabajo en equipo:** En la ESSMAR promovemos la colaboración y el apoyo mutuo entre los miembros del equipo para alcanzar objetivos comunes y superar desafíos.
- **Responsabilidad social:** En la ESSMAR buscamos Para causar un impacto amplio y positivo en la sociedad que los rodea, por medio de la implementación de planes de ayuda y mejora para los usuarios y la comunidad, como apoyo financiero y estructural a instituciones sin ánimo de lucro que actúen en causas de interés para la empresa, creación de cursos y talleres educativos para transmitir el conocimiento que produce, ayudas financieras para el pago de los servicios en comunidades más vulnerables, desarrollo de actividades lúdicas y acercamiento social, entre otras.

1.6 ORGANIGRAMA

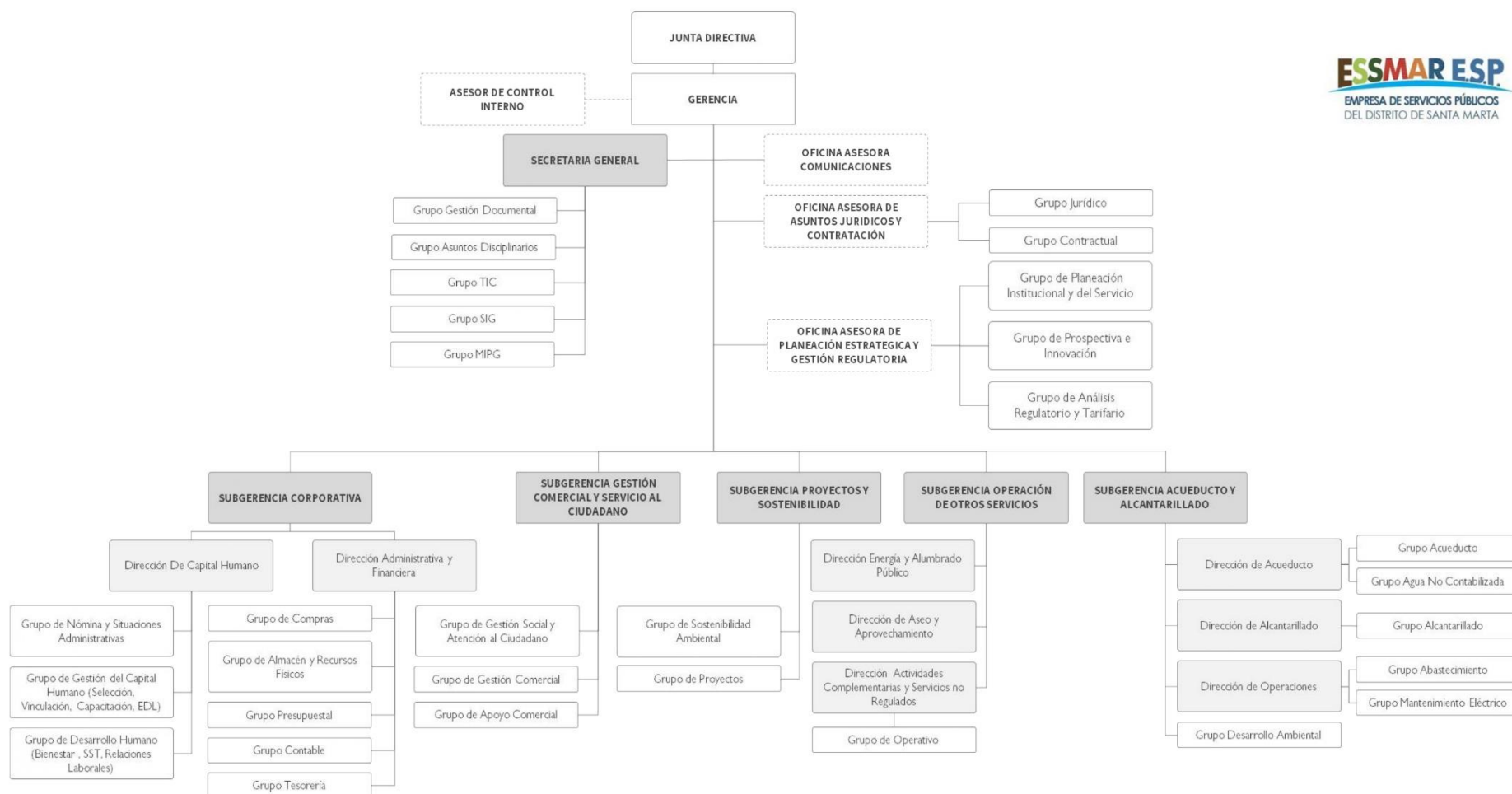


Ilustración 3. Organigrama ESSMAR.

Analizando el organigrama de la empresa, es notorio que se encuentra estructurado de manera efectiva para el correcto desarrollo de las actividades a realizar, resaltando que la organización presentada se encuentra distribuida de manera correcta donde se muestran la diferente área acompañadas de sus secciones. Cabe resaltar que la realización de manera horizontal busca una división de los equipos de trabajo, pero sin perder la unión del trabajo mutuo con las otras dependencias, llegando así a mostrar una estructura completa del desarrollo empresarial.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

Actualmente como aprendiz (Practicante) me encuentro ubicado en el área comercial de la empresa la cual cuenta con 23 personas laborando actualmente, más específicamente en la sección de micromedición donde se me asignó como coordinador al señor Misael Mojica Madero quien desempeña la labor de técnico administrativo en la sección ya mencionada, la cual se encarga de actividades de instalación, mantenimiento, reposición, lectura, gestión de datos y seguimiento de los medidores del acueducto, mejor conocidos como “contadores de agua”, los cuales son aquellos que llevan la suma del gasto por metro cubico de agua dentro de una vivienda, empresa, industria, entre otros. La micromedición es un proceso fundamental dentro del área comercial de la ESSMAR, ya que permite medir con precisión el consumo de agua de los usuarios y determinar los cargos correspondientes según el uso registrado. Dentro de las actividades principales que realizo se destacan las siguientes:

- Cierre de ordenes de trabajo realizadas por los operarios.
- Cambio de medidor en las matrículas (pólizas) de los usuarios dentro de la plataforma.
- Archivo de documentos tanto digitales, como físicos.
- Creación de informe para el desarrollo de los trabajos por parte de los técnicos.
- Gestión de datos de los usuarios.
- Reliquidación de facturas solicitadas por usuarios.
- Repuesta de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).
- Actualización y/o modificación de información de datos de los usuarios.
- Llenado de formulario para base de datos.

Dichas actividades se realizan por medio de la plataforma empresarial conocida como EGA donde se encuentra toda la información necesaria para el desarrollo, además, se manejan bases de datos en Excel que cuenta con la información pertinente de usuarios y operaciones realizada y que se realizaran a futuro.

A continuación, se muestra la plataforma y la base de datos utilizada para el correcto desarrollo de las actividades:



Bienvenidos - EGA



ESSMAR E.S.P.

Buscar

Inicio

Cambio Medidor

Cartas

Facturación

Órdenes de Trabajo

Predial

Seguridad

Powered by
EXTREME
Technologies

Bienvenido

A la nueva plataforma EGA, podrás seguir utilizando las opciones que tenías en la versión anterior.

Encuétralas en el menú lateral izquierdo.



Versión actual 3.0 - EGA
Versión anterior 2.0 - Kagua

Ilustración 4. Plataforma EGA ESSMAR

Ingreso de Resultados OT 2019-2020Essmar MICRO-ultimo (desde el inicio al año 2023)											
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda											
100% \$ % 0.00 123 Open ... - 10 + B I A											
A1	Mes										
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	K	L
1	Mes	Poliza	Ciclo	Estrato	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución	DÍAS	Motivo	Tipo de actuación realizado	Nombre Operario	Diagnostico
2	abril 2019	70882	4009	2	22/04/2019	22/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Yan Jimenez	
3	abril 2019	38844	4002	3	22/04/2019	22/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Luis Huertas	
4	abril 2019	37377	4002	4	22/04/2019	22/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jonathan Coronado	
5	abril 2019	57641	4013	2	22/04/2019	22/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Yan Jimenez	Responde al M
6	abril 2019	12232	4003	4	23/04/2019	23/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jesus Cuao	
7	abril 2019	73163	4003	4	23/04/2019	23/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Jonathan Coronado	No Responde
8	abril 2019	11574	4003	4	23/04/2019	23/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jonathan Coronado	
9	abril 2019	59366	4011	6	23/04/2019	23/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Jonathan Coronado	No Responde
10	abril 2019	17549	4003	3	23/04/2019	23/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jesus Cuao	
11	abril 2019	9036	4006	2	24/04/2019	24/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jesus Cuao	
12	abril 2019	59589	4008	2	24/04/2019	24/04/2019	0	Revisión de Medidor	Cambio de Válvula	Jesus Cuao	Responde al M
13	abril 2019	96692	4004	5	24/04/2019	24/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Yan Jimenez	
14	abril 2019	79566	4009	3	24/04/2019	24/04/2019	0	Revisión de Medidor	Cambio de Válvula	Yan Jimenez	
15	abril 2019	86221	4010	3	24/04/2019	24/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Yan Jimenez	
16	abril 2019	102543	4009	3	25/04/2019	25/04/2019	0	Revisión de Medidor	Cerrado	Luis Huertas	
17	abril 2019	80645	4009	3	25/04/2019	25/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Luis Huertas	Responde al M
18	abril 2019	108604	4013	5	25/04/2019	25/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Yan Jimenez	Responde al M
19	abril 2019	86538	4009	2	25/04/2019	25/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Jonathan Coronado	Responde al M
20	abril 2019	96419	4004	5	25/04/2019	25/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Jonathan Coronado	Responde al M
21	abril 2019	80956	4003	4	25/04/2019	25/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Jonathan Coronado	
22	abril 2019	21582	4012	3	25/04/2019	25/04/2019	0	Reporte de fuga	Fuga Corregida	Yan Jimenez	
23	abril 2019	705280	4013	1	26/04/2019	26/04/2019	0	Revisión de Medidor	Revisión de Medidor	Jonathan Coronado	Responde al M

Ilustración 5. Base de datos usuarios ESSMAR.



CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Alistamiento para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la empresa de servicios públicos del distrito de santa marta ESSMAR E.S.P.

2.2 DIAGNÓSTICO

Actualmente el área comercial de la empresa ESSMAR, donde se desarrollan las prácticas empresariales, se divide en 3 subáreas importantes:

- **Catastro:** En esta se desarrollan básicamente los procesos de inscripción de nuevos usuarios y la suspensión de usuarios antiguos que no cumplan con las condiciones adecuadas, actualmente esta área cuenta con 6 personas a su servicio.
- **Micromedición:** Donde se desarrollan principalmente actividades de instalación, reposición, retiro y mantenimiento de medidores o contadores como son comúnmente conocidos, actualmente esta área cuenta con 9 personas a su servicio.
- **Critica:** Aquí se desarrollan actividades de análisis de movimientos abruptos en la toma de medidas, es decir, cuando el consumo de un usuario aumenta o disminuye de forma excesiva, actualmente esta área cuenta con 10 personas a su disposición.

Dentro de cada una de las áreas se coordina una ruta a visitas a las diferentes zonas de la ciudad las cuales están divididas en 15 ciclos y dentro de cada uno de ellos se encuentran cierta cantidad de barrios, esto se hace con el fin de reducir el tiempo de desarrollo de las diferentes actividades, dichas visitas son realizadas por los operarios técnicos de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior cabe destacar que cada una de las subáreas cuenta con personal administrativo y personal de terreno. Para el desarrollo de dichas actividades a los operarios se le hace entrega diaria de las ordenes de trabajos a realizar, los cuales deben cumplir en el transcurso del día.

En cuanto al estado de la empresa, esta ejecuta sus actividades de manera adecuada, su infraestructura cuenta con lo necesario para el correcto desarrollo de estas, pero, aun así, se muestra la necesidad de mejora en cuanto a las herramientas propias necesarias para la realización de los diferentes trabajos, pero es ahí, donde la empresa subcontrata a un tercero para cubrir estas necesidades. La empresa se encuentra actualizada en cuanto a sus tecnologías y en gran parte cuenta con lo necesario para realizar los

procesos de manera adecuada, pero cabe destacar que se presentan falencias en cuanto al equipamiento tecnológico del personal; en cuanto a los procesos, dicho desarrollo se realizan de manera efectiva en su mayoría, pero por lo general se presentan problemas por falta de herramientas, recursos, actitudes de parte de los operarios, falta de capacitación y causas ajenas a la empresa por parte de los usuario lo cual retrasa la realización de los trabajos operativos.



Para un mejor análisis de lo anteriormente mencionado, se hace necesario el uso de la herramienta del diagrama de causa-efecto:

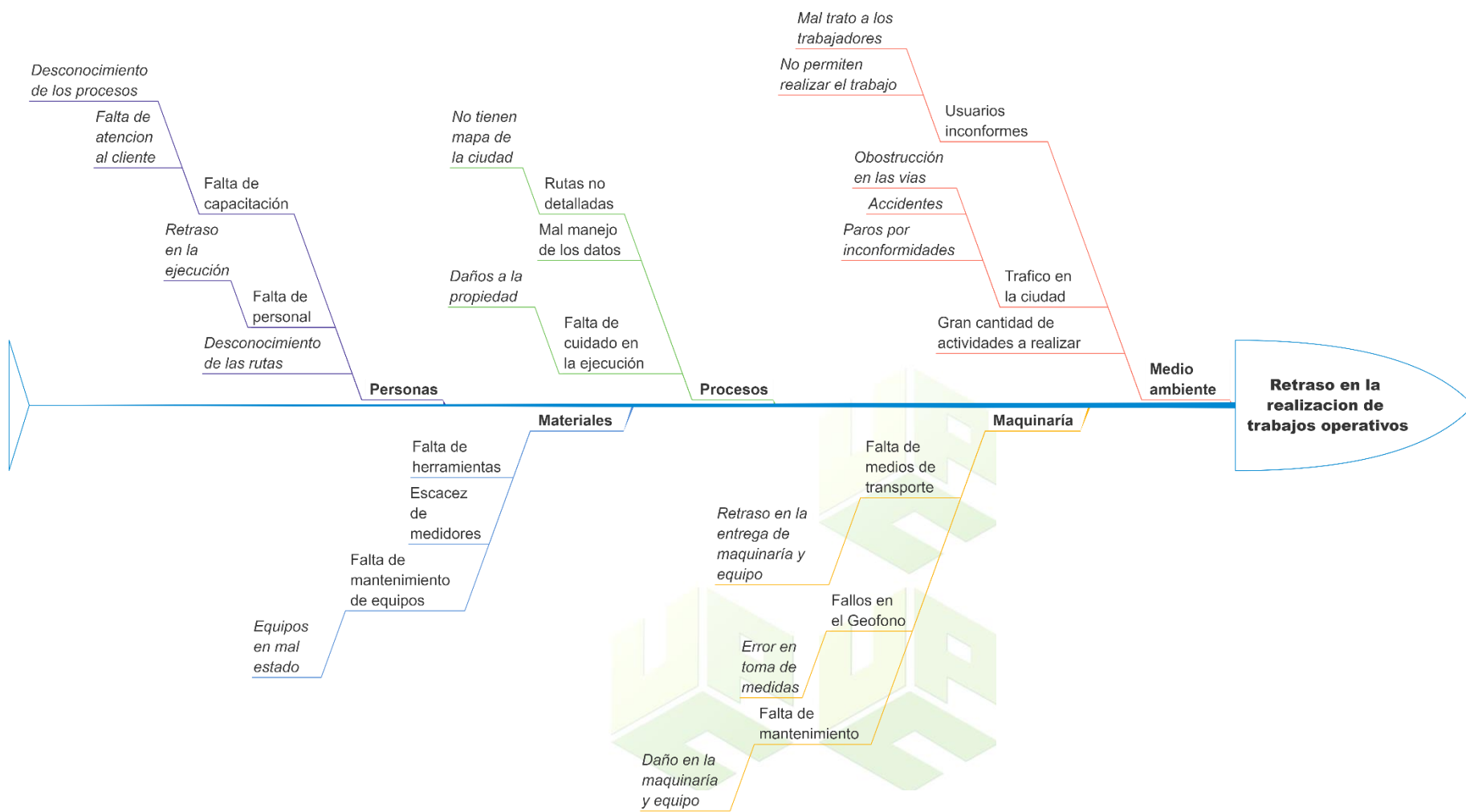


Ilustración 6. Diagrama causa-efecto.

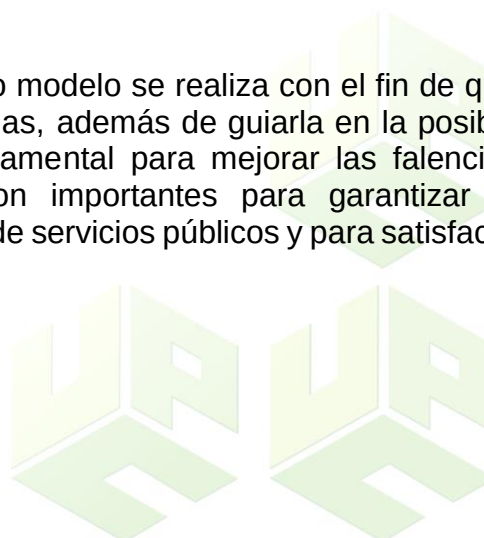
2.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. Presenta varias falencias en cuando al desarrollo de sus actividades se refiere, entre los cuales destacan 5 puntos importantes: eficiencia operativa, calidad del servicio, cumplimiento normativo, rendición de cuentas y desarrollo institucional, por lo cual, es importante implementar un modelo integrado de planeación y gestión el cual sea el guía para buscar la excelencia en la institución.

En cuando a la eficiencia operativa, Implementar un modelo integrado de planeación y gestión permite optimizar los recursos disponibles, lo que resulta en una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos. Esto se traduce en una mejor asignación de recursos financieros, humanos y materiales, y una reducción de costos operativos innecesarios. Para la calidad del servicio, facilita la estandarización de procesos y procedimientos, lo que conduce a una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Esto incluye una mayor atención a las necesidades de los usuarios, una respuesta más rápida a las demandas y una reducción en los tiempos de espera y de resolución de problemas.

Un modelo integrado de planeación y gestión proporciona una estructura clara para la toma de decisiones y el seguimiento de los resultados. Esto promueve la transparencia en la gestión de la empresa de servicios públicos, permitiendo que los stakeholders internos y externos accedan a información relevante y participen en el proceso de toma de decisiones. Además, facilita la rendición de cuentas al establecer indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas. Por otro lado, el MIPG implica un proceso de aprendizaje y mejora continua para la organización. A través de la identificación de buenas prácticas, la retroalimentación constante y la adaptación a los cambios del entorno, la empresa de servicios públicos puede fortalecer su capacidad institucional y su capacidad para enfrentar desafíos futuros de manera más efectiva.

Es importante destacar que el alistamiento de dicho modelo se realiza con el fin de que la empresa, detecte sus falencias y pueda corregirlas, además de guiarla en la posible solución a la mejora de estas. El MIPG Es fundamental para mejorar las falencias anteriormente mencionadas, estos beneficios son importantes para garantizar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la empresa de servicios públicos y para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Proyectar la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la empresa de servicios públicos del distrito de santa marta ESSMAR E.S.P.

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.
- Conformar un equipo de trabajo para el análisis e implementación del MIPG en la ESSMAR.
- Elaborar un plan de acción para la implementación del MIPG en la ESSMAR.



2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 1. Plan de actividades de prácticas.

[illegible]

CAPITULO 3

3.1 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1.1 Desarrollo del objetivo específico: 1. Realizar un diagnóstico de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

Para realizar el diagnóstico el cual se establece bajo las normativas del Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015, “Artículo 2.2.22.3.10 *“Medición de la Gestión y Desempeño Institucional”* y el Decreto 1499 de 2017 “Artículo 2.2.22.3.10 *“Medición de la Gestión y Desempeño Institucional”*”, es imprescindible tener el uso del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), que es una herramienta que le permite a la función pública, recopilar información de las entidades del orden nacional y territorial, relacionada con los resultados institucionales y sectoriales frente a las políticas del desarrollo administrativo. El cumplimiento del mismo, se verifica mediante la información y evidencias registradas por los diferentes procesos líderes de políticas; a partir de una línea base de recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – (DAFP). De acuerdo con la metodología establecida por dicho departamento se presenta el consolidado final del seguimiento y evaluación a los diferentes procesos:



Tabla 2 Análisis MIPG

PROCESO RESPONSABLE	DIMENSIONES MIPG	POLÍTICA	NUMERO DE ACCIONES PROGRAMADAS		
Capital Humano	Talento humano	Estratégica del Talento Humano	SIN AVANCE	5	24%
			EN GESTIÓN	1	5%
			CUMPLIDAS	12	57%
		TOTAL COMPROMISOS	21	1	
		Integridad	SIN AVANCE	3	33%
			CUMPLIDAS	6	67%
TOTAL COMPROMISOS	9		1		
Planeación Estratégica y Gestión regulatoria	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	SIN AVANCE	1	11%
			CUMPLIDAS	8	89%
			TOTAL COMPROMISOS	9	1
		Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	CUMPLIDAS	1	100%
			TOTAL COMPROMISOS	1	1
		Racionalizacion de tramite	EN GESTIÓN	1	50%
			CUMPLIDAS	1	50%
			TOTAL COMPROMISOS	2	1
		Participación Ciudadana en la gestión Publica	CUMPLIDAS	2	100%
			TOTAL COMPROMISOS	2	1
		Gestión del Conocimiento	SIN AVANCE	3	19%
			EN GESTIÓN	13	81%
TOTAL COMPROMISOS	16		1		
Atención al Ciudadano	Gestión Con Valores para resultado	Servicio al Ciudadano	SIN AVANCE	1	10%
			EN GESTIÓN	4	40%
			CUMPLIDAS	5	50%
			TOTAL COMPROMISOS	10	1
Gestión TIC	Gestión Con Valores para resultado	Seguridad Digital	SIN AVANCE	3	25%
			CUMPLIDAS	9	75%
			TOTAL COMPROMISOS	12	1
Gestión TIC	Gestión Con Valores para resultado	Gobierno Digital	SIN AVANCE	2	13%
			EN GESTIÓN	7	44%
			CUMPLIDAS	7	44%
			TOTAL COMPROMISOS	16	1
Gestión Documental	Información y Comunicación	Gestión Documental	SIN AVANCE	2	20%
			CUMPLIDAS	8	80%
			TOTAL COMPROMISOS	10	1
CONSOLIDACIÓN FINAL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			SIN AVANCE	20	19%
			EN GESTIÓN	26	24%
			CUMPLIDAS	62	57%
			TOTAL COMPROMISOS	108	100%

Aspectos relevantes del diagnóstico

❖ Capital Humano:

Lo que se ha logrado:

- El proceso realizo actualización del normograma de acuerdo con la normativa vigente.
- Se realizo un exitoso proceso de actualización de las hojas de vidas de los servidores públicos en la plataforma SIGEP.
- Se realizo satisfactoriamente el proceso de inducción y reintroducción a los empleados de la entidad.
- Se emitió circular informativa con el objetivo de promover en la entidad el uso de la bicicleta por parte de los servidores públicos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1811 de 2016.
- Se cumplió con las acciones establecidas en el plan de trabajo SST.
- Se realizo actualización y socialización al código de integridad, según los lineamientos establecidos por la DAFP.
- Se implemento la creación de un buzón de sugerencias como canal de consulta para conocer las recomendaciones y peticiones de los servidores públicos para mejorar las acciones de implementación del código de integridad de la entidad.
- El proceso adelanto la implementación del procedimiento declaración de conflicto de interés, en el cual se establecen los canales para que los servidores y contratistas de la entidad presenten su declaración de conflictos de interés.

Aspectos por mejorar:

- Se deben elaborar los perfiles de cargo de la ESSMAR E.S.P., donde se establezcan los roles y responsabilidades de los diferentes funcionarios de la entidad.
- Hasta el momento no se han suscritos los acuerdos de gestión de la entidad, entre los gerentes públicos y el superior jerárquico, cumpliendo con lo establecido en Ley 909 de 2004.
- Los planes institucionales de capacitación y bienestar e incentivos no se realizaron las acciones plasmadas en los documentos, el proceso hace alusión que no contaron con el recurso económico para su ejecución.
- El proceso no adelanto acciones asociadas a la medición del clima laboral en la entidad.

❖ **Planeación Estratégica y Gestión regulatoria:**

Lo que se ha logrado:

- Se realizó actualización y socialización de la política de administración del riesgo, según los lineamientos establecidos por la DAFP.
- Se realizó seguimiento y monitoreo a los procesos de las acciones establecidas en el SIGOB.
- Se realizaron seguimientos y evaluación cuatrimestralmente al cumplimiento de los indicadores establecidos en el plan de acción.
- Se realizaron el cargue de 15 trámites en la plataforma SUIT.
- Se elaboró un procedimiento para definir los lineamientos a implementar en el proceso de rendición de cuenta de la entidad.
- Se adelantaron mesas de trabajo para realizar actualización a la política de gestión de conocimiento de la entidad, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el marco del modelo integral de planeación y gestión.

Aspectos por mejorar:

- Se deben adelantar acciones encaminadas a realizar la caracterización a los grupos de valor a la entidad.
- Definir e implementar la estrategia de racionalización de trámite.
- Implementar la política de gestión del conocimiento según las recomendaciones emitidas por la DAFP en el aplicativo FURAG.

❖ **Atención al Ciudadano:**

Lo que se ha logrado:

- Se adelantó la elaboración e implementación del manual de atención al ciudadano.
- El proceso de atención al ciudadano cuenta con el grupo de gestión social, el cual es el encargado de fortalecer la relación estado – ciudadano en la entidad.
- La entidad cuenta con los canales de consulta y radicación de PQRSD habilitados para dispositivos móviles.
- Se tienen establecidos procedimientos para mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.

Aspectos por mejorar:

- Se deben realizar actualizaciones a los procedimientos y formatos del proceso de gestión social.

- Se debe Implementar señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros) para garantizar las condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad.
- Gestionar la implementación en la entidad de programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas con discapacidad auditiva, visual, intelectual, psicosocial, entre otras.

❖ **Gestión TIC:**

Lo que se ha logrado:

- Se elaboro la política de seguridad digital, aprobada por el comité institucional de gestión y desempeño.
- Se elaboro el borrador inicial de la política de gobierno digital, la cual se encuentra sujeta a revisión y aprobación por parte del comité institucional de gestión y desempeño.
- Se elaboraron los procedimientos relacionados con la seguridad y privacidad de la información.
- Se elaboro un plan de mejoramiento con el objetivo de fortalecer las capacidades en seguridad digital de la entidad a través de ejercicios de simulación de incidentes de seguridad digital al interior de la entidad.
- Se realizo el proceso de identificar los riesgos de seguridad y privacidad de la información de la entidad, los cuales quedaron plasmado en la matriz de riesgo de proceso, donde se establecieron controles para su seguimiento y revisión permanente.

Aspectos por mejorar:

- Se debe elaborar el inventario de activos de seguridad y privacidad de la información de la entidad, clasificarlo de acuerdo con los criterios de disponibilidad, integridad y confidencialidad.
- Fortalecer las capacidades en seguridad digital de la entidad a través de su participación en las jornadas de sensibilización y capacitaciones del uso seguro de entorno digital convocadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Efectuar evaluaciones de vulnerabilidades informáticas.
- Documentar e implementar un plan de continuidad de los servicios tecnológicos mediante pruebas y verificaciones acordes a las necesidades de la entidad.
- Definir herramientas tecnológicas para la gestión de proyectos de TI de la entidad.

❖ **Gestión Documental:**

Lo que se ha logrado:

- El proceso realizó la identificación de los fondos documentales acumulados de la entidad -FDA.
- Se adelantaron acciones en la elaboración e implementación de las TRD de la entidad.
- Se elaboró el manual del Sistema Integrado de Conservación -SIC de la entidad.
- El proceso implementó el procedimiento de eliminación de documentos, aplicando criterios técnicos y normativa vigente.

Aspectos por mejorar:

- Elaborar las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA en la entidad.

3.1.2 Desarrollo del objetivo específico: 2. Conformar un equipo de trabajo para el análisis e implementación del MIPG en la ESSMAR.

El equipo de trabajo se conforma bajo el artículo 2.2.22.3.8 de Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017, que establece que las entidades del Estado del orden territorial, entre otras, se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar al implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tenga relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta- ESMAR E.S.P., estará conformado de acuerdo a la nueva estructura por los siguientes funcionarios, quienes concurrirán con voz y voto y serán miembros permanentes:

1. Líder del Proyecto (jefe de Oficina de Planeación)

Responsabilidades:

- Coordinar y supervisar todas las actividades del equipo.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos y plazos del proyecto.
- Mantener la comunicación con la alta dirección y los interesados clave.
- Gestionar los recursos necesarios para la implementación del MIPG.

Perfil:

- Experiencia en gestión de proyectos y planificación estratégica.
- Conocimiento profundo del MIPG y la normativa aplicable.
- Habilidades de liderazgo y comunicación.

2. Especialista en Planeación y Gestión (Analista de Planeación)

Responsabilidades:

- Realizar el diagnóstico inicial de la situación actual de ESSMAR respecto al MIPG.
- Desarrollar planes de acción y estrategias para la implementación del MIPG.
- Monitorear y evaluar el progreso del proyecto.

Perfil:

- Experiencia en planeación y gestión organizacional.
- Conocimiento del MIPG y herramientas de gestión pública.
- Habilidades analíticas y de organización.

3. Analista Financiero

Responsabilidades:

- Evaluar el impacto financiero de la implementación del MIPG.
- Desarrollar presupuestos y gestionar la asignación de recursos financieros.
- Monitorear los gastos y asegurar la eficiencia en el uso de los recursos.

Perfil:

- Experiencia en gestión financiera y presupuestaria.
- Conocimiento de finanzas públicas y control de costos.
- Habilidades de análisis financiero y gestión de recursos.

4. Especialista en Recursos Humanos

Responsabilidades:

- Analizar las capacidades y competencias del personal de ESSMAR en relación con el MIPG.
- Desarrollar y coordinar programas de capacitación y desarrollo para el personal.
- Gestionar el cambio organizacional y promover la cultura de mejora continua.

Perfil:

- Experiencia en gestión de recursos humanos y desarrollo organizacional.
- Conocimiento de técnicas de capacitación y gestión del cambio.
- Habilidades de comunicación y manejo de personal.

5. Ingeniero de Procesos

Responsabilidades:

- Identificar y mapear los procesos críticos de ESSMAR.
- Analizar y proponer mejoras en los procesos para alinearlos con los principios del MIPG.
- Implementar sistemas de control y seguimiento de procesos.

Perfil:

- Experiencia en ingeniería de procesos y mejora continua.
- Conocimiento de metodologías de gestión de calidad y procesos.
- Habilidades analíticas y de resolución de problemas.

6. Especialista en Tecnología de la Información (TI)

Responsabilidades:

- Evaluar y mejorar la infraestructura tecnológica para soportar el MIPG.
- Implementar sistemas de información y herramientas tecnológicas que faciliten la gestión y el monitoreo.
- Asegurar la seguridad y eficiencia de los sistemas de TI.

Perfil:

- Experiencia en gestión de TI y desarrollo de sistemas.
- Conocimiento de herramientas de gestión y análisis de datos.
- Habilidades técnicas y de gestión de proyectos de TI.

7. Comunicador Social

Responsabilidades:

- Desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación interna y externa sobre el MIPG.
- Facilitar la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos de ESSMAR.
- Gestionar la difusión de información y la capacitación en temas relacionados con el MIPG.

Perfil:

- Experiencia en comunicación organizacional y relaciones públicas.
- Habilidades en redacción y diseño de material informativo.
- Capacidad para manejar múltiples canales de comunicación.

De acuerdo con el artículo 2.2.22.3.8 el equipo de trabajo debe cumplir con las siguientes funciones:

1. Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
3. Proponer al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
4. Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la entidad.
5. Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
6. Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.
7. Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

3.1.3 Desarrollo del objetivo específico: 3. Elaborar un plan de acción para la implementación del MIPG en la ESSMAR.

La elaboración de un plan de acción es fundamental para el éxito de cualquier iniciativa compleja, como la implementación del MIPG en ESSMAR E.S.P. Proporciona una hoja de ruta clara, mejora la asignación de recursos, facilita el monitoreo del progreso y asegura la alineación con los objetivos estratégicos. En última instancia, un plan de acción bien elaborado mejora la capacidad de la organización para alcanzar sus metas de manera eficiente y efectiva.

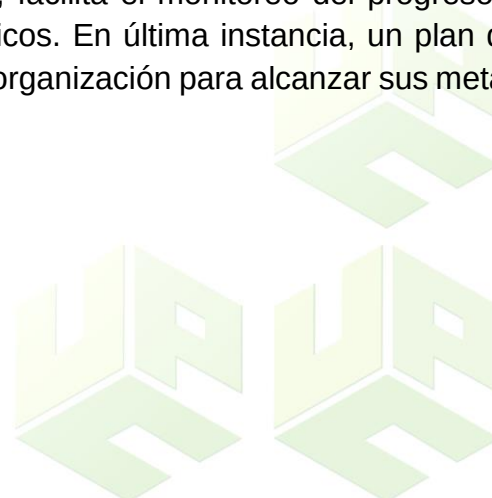


Tabla 3. Plan de acción MIPG.

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA Tabla 3. PLAN DE ACCIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P.											
FASE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIONES	META	RESPONSABLES	RECURSOS	PLAZO	INDICADOR DE ÉXITO	PRESUPUESTO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO
Fase 1: Preparación y Diagnóstico	Establecer una base sólida para la implementación del MIPG mediante la evaluación de la situación actual y la sensibilización de los stakeholders.	Seleccionar y designar miembros del equipo multidisciplinario.	Conformación del Equipo de Trabajo	Gerente General, jefe de Oficina de Planeación.	Tiempo de gestión de RR.HH.	2 semanas.	Equipo conformado y roles definidos.	\$			
		Capacitar al equipo sobre los principios, objetivos y componentes del MIPG.	Capacitación Inicial	Especialista en Recursos Humanos, Líder del Proyecto.	Material de capacitación, facilitadores.	4 semanas.	Sesiones de capacitación completadas, personal capacitado.	\$			
		Realizar un diagnóstico detallado de la situación actual de ESSMAR en relación con los componentes del MIPG.	Diagnóstico Inicial	Especialista en Planeación y Gestión, Ingeniero de Procesos.	Herramientas de diagnóstico, entrevistas, encuestas.	6 semanas.	Informe de diagnóstico completado.	\$			
		Identificar las brechas entre la situación actual y los estándares del MIPG.	Análisis de Brechas	Equipo de Diagnóstico.	Análisis del diagnóstico.	2 semanas.	Informe de brechas completado.	\$			
Fase 2: Planificación Estratégica	Desarrollar un plan detallado de implementación del MIPG basado en los resultados del diagnóstico inicial.	Establecer objetivos específicos y metas medibles para la implementación del MIPG.	Definición de Objetivos y Metas	Líder del Proyecto, Equipo de Trabajo.	Sesiones de planificación estratégica.	2 semanas.	Objetivos y metas definidos y documentados.	\$			
		Crear un plan de acción detallado que incluya actividades, cronogramas, recursos necesarios y responsables.	Desarrollo del Plan de Acción	Equipo de Planeación.	Herramientas de planificación.	4 semanas.	Plan de acción aprobado y comunicado.	\$			

		Asegurar la disponibilidad de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para la implementación.	Asignación de Recursos	Analista Financiero, Especialista en Recursos Humanos.	Presupuesto asignado, recursos humanos y tecnológicos.	2 semanas.	Recursos asignados y disponibilidad garantizada.	\$			
		Comunicar el plan de implementación a todos los stakeholders internos y externos.	Comunicación del Plan	Comunicador Social.	Canales de comunicación interna y externa.	2 semanas.	Plan comunicado efectivamente a todos los stakeholders.	\$			
Fase 3: Implementación	Ejecutar las actividades planificadas para implementar el MIPG en ESSMAR.	Implementar mejoras en los procesos críticos identificados durante el diagnóstico.	Mejora de Procesos	Ingeniero de Procesos.	Herramientas de mejora de procesos, consultores.	12 semanas.	Procesos mejorados y documentados.	\$			
		Desarrollar e implementar sistemas de información y herramientas tecnológicas que apoyen la gestión y el monitoreo.	Implementación de Tecnología	Especialista en TI.	Infraestructura TI, software.	16 semanas.	Sistemas tecnológicos implementados y funcionando.	\$			
		Desarrollar programas de capacitación continua para el personal en las nuevas herramientas y procesos.	Capacitación Continua	Especialista en Recursos Humanos.	Programas de capacitación, instructores.	20 semanas (continuo).	Personal capacitado en nuevas herramientas y procesos.	\$			
		Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua para medir el progreso y el impacto de las acciones.	Monitoreo y Evaluación	Especialista en Planeación y Gestión.	Herramientas de monitoreo y evaluación.	20 semanas (continuo).	Sistema de monitoreo implementado, informes periódicos de progreso.	\$			

Fase 4: Evaluación y Mejora Continua	Asegurar la sostenibilidad de las mejoras y el cumplimiento de los objetivos del MIPG.	Realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos y metas establecidos.	Evaluación de Resultados	Líder del Proyecto, Analista Financiero.	Informes de evaluación.	4 semanas (periódico).	Evaluaciones completadas y documentadas.	\$			
		Recoger retroalimentación de los stakeholders y realizar ajustes necesarios en el plan de acción.	Retroalimentación y Ajustes	Comunicador Social, Equipo de Trabajo.	Encuestas, reuniones de retroalimentación.	4 semanas (periódico).	Ajustes implementados y retroalimentación incorporada.	\$			
		Fomentar una cultura organizacional que valore la mejora continua y la innovación.	Promoción de la Cultura de Mejora Continua	Especialista en Recursos Humanos, Líder del Proyecto.	Programas de cultura organizacional.	20 semanas (continuo).	Cultura de mejora continua establecida.	\$			
		Documentar las lecciones aprendidas y los logros alcanzados, y preparar informes regulares para la alta dirección y los stakeholders.	Documentación y Reportes	Equipo de Trabajo, Comunicador Social.	Herramientas de documentación, informes.	2 semanas (periódico).	Informes periódicos completados y distribuidos.	\$			



3.2 CONCLUSIONES

El análisis DOFA de ESSMAR E.S.P. revela una serie de fortalezas que la empresa puede aprovechar para mejorar su desempeño, como su cobertura de servicios y personal capacitado. Sin embargo, también enfrenta debilidades significativas como la infraestructura anticuada y problemas de cobranza. Las oportunidades para la innovación tecnológica y el financiamiento pueden ayudar a mitigar algunas de estas debilidades. Al mismo tiempo, es crucial que la empresa desarrolle estrategias para manejar amenazas como el cambio climático y la crisis económica. En general, un enfoque estratégico y proactivo puede ayudar a ESSMAR E.S.P. a superar sus desafíos y aprovechar las oportunidades para mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

El equipo de trabajo para el análisis e implementación del MIPG en ESSMAR E.S.P. debe ser multidisciplinario y contar con especialistas en planeación, finanzas, recursos humanos, procesos, tecnología de la información y comunicación. Cada miembro del equipo tiene roles y responsabilidades específicas que, al trabajar de manera coordinada, permitirán una implementación efectiva y eficiente del MIPG en la empresa. Este enfoque garantizará la mejora continua y la sostenibilidad de los servicios públicos que ESSMAR E.S.P. ofrece a la comunidad de Santa Marta.

La implementación del MIPG en ESSMAR E.S.P. requiere un plan de acción bien estructurado que aborde todas las fases desde la preparación hasta la evaluación y mejora continua. Al conformar un equipo multidisciplinario y seguir un plan detallado, ESSMAR puede mejorar significativamente su eficiencia operativa y la calidad de sus servicios, alineándose con los principios de gestión pública moderna y sostenible. El plan de acción detallado proporciona una hoja de ruta clara para la implementación del MIPG en ESSMAR E.S.P. Cada fase, acción y responsable está claramente definido para asegurar una implementación efectiva y eficiente. A través de una planificación cuidadosa, una ejecución rigurosa y una evaluación continua, ESSMAR puede lograr una gestión pública más eficiente y mejorar la calidad de sus servicios a la comunidad.

3.3 RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el análisis ya realizado, se pueden identificar algunos puntos importantes para el correcto desarrollo empresarial: Utilizar las fortalezas identificadas, como la infraestructura sólida y la experiencia en servicios públicos, para impulsar la implementación del MIPG. Aprovechar las oportunidades externas, como el apoyo gubernamental y las posibles alianzas estratégicas con otras entidades, para fortalecer la implementación del MIPG. Abordar las debilidades internas identificadas, como la falta de capacitación del personal o los procesos obsoletos, mediante programas de capacitación específicos y la revisión y optimización de los procesos operativos. Estar atentos a las posibles amenazas externas, como cambios regulatorios o competencia creciente, y desarrollar planes de contingencia para mitigar su impacto en la implementación del MIPG.

Para garantizar el éxito en el análisis e implementación del MIPG en ESSMAR E.S.P., es fundamental que el equipo conformado cuente con una combinación equilibrada de habilidades y experiencia. Se recomienda incluir miembros con conocimientos sólidos en gestión pública y planeación estratégica, así como expertos en áreas específicas como recursos humanos, tecnología de la información, y procesos operativos. Además, es importante que el equipo esté compuesto por individuos proactivos, comprometidos y que conozcan la empresa y sus operaciones, capaces de colaborar de manera efectiva y enfrentar los desafíos que puedan surgir durante el proceso de implementación. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza, donde cada miembro se sienta valorado y motivado, será clave para alcanzar los objetivos establecidos en el marco del MIPG.

Para asegurar una implementación efectiva del Plan de Acción para el MIPG en ESSMAR E.S.P., se recomienda priorizar la claridad y la coherencia en cada etapa del proceso. Es crucial establecer plazos realistas y alcanzables para cada actividad, asignar claramente responsabilidades a los miembros del equipo y garantizar una comunicación fluida y transparente en todos los niveles de la organización. Además, se debe mantener una flexibilidad para adaptarse a los cambios y desafíos que puedan surgir, realizando ajustes en el plan según sea necesario para garantizar el logro de los objetivos establecidos. La monitorización continua del progreso y la retroalimentación constante ayudarán a identificar áreas de mejora y a mantener el impulso necesario para alcanzar el éxito en la implementación del MIPG.



ANEXOS

Anexo 1. Sede principal ESSMAR

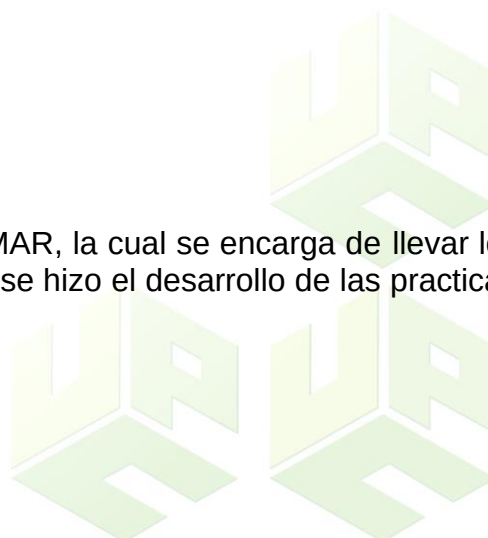


Anexo 1. Fotografía de la sede principal de la ESSMAR, en donde se llevan a cabo actividades administrativas y bodegas.

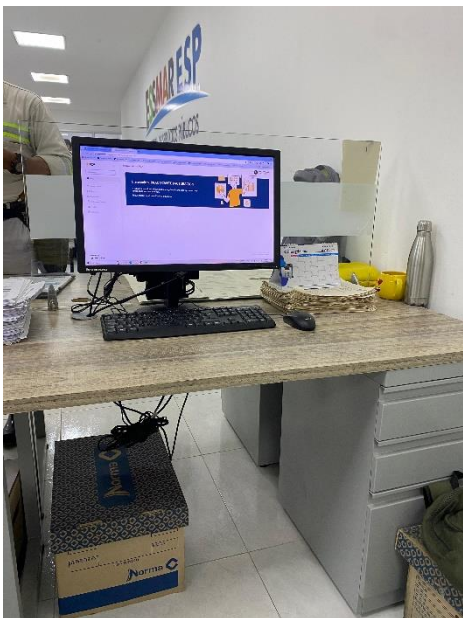
Anexo 2. Área comercial ESSMAR.



Anexo 2. Fotografía del área comercial de la ESSMAR, la cual se encarga de llevar los procesos de los usuarios y facturación, área donde se hizo el desarrollo de las practicas curriculares.



Anexo 3. Puesto de prácticas.



Anexo 3. Fotografía del lugar de prácticas, donde se llevaron a cabo las diferentes actividades de las prácticas empresariales.

Anexo 4. Desarrollo de actividades.



Anexo 4. Fotografía de desarrollo de labores, donde se muestra el desarrollo de las actividades durante la practica curricular.



Anexo 5. Visita del docente encargado.



Anexo 5. Fotografía de visita del docente encargado, donde se evidencia el seguimiento profesional de parte de la profesora encargada.

Anexo 6. Reunión con equipo de trabajo.

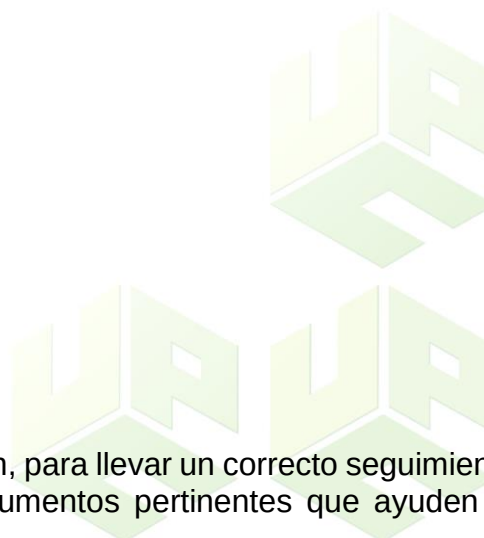


Anexo 6. Fotografía de reunión con equipo de trabajo, este tipo de reuniones se hacían de manera constante para llevar a cabo el objetivo es este proyecto.

Anexo 7. Análisis de documentación.



Anexo 7. Fotografía de análisis de la documentación, para llevar un correcto seguimiento del objetivo principal es necesario revisar los documentos pertinentes que ayuden al cumplimiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Essmar (sf). *Nosotros*. Tomado de: <https://essmar.gov.co/nosotros/>.

Essmar (sf). *SIGES*. Tomado de: <https://essmar.gov.co/fundamentos/#1609972383145-9e351432-f14d>.

Essmar (2020). *Direccionamiento estratégico*. Centro de comunicaciones.

Essmar (2020). *Manual de identidad corporativa*. Centro de comunicaciones.

Essmar (2016). *DECRETO 282 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2016 ESSMAR ESP*. Tomado de: <https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/DECRETO-282-DEL-18-DE-NOVIEMBRE-DE-2016-ESSMAR-ESP.pdf>.

Essmar (2020). *Organigrama*. Tomado de: <https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/Estructura-Organizacional-ESSMAR-2020.pdf>.

Essmar (2021-2023). *Políticas* Tomado de: <https://essmar.gov.co/mipg/>

Programa de transformación productiva (2015). *Guía metodológica para el diseño e implementación de estrategias de mercadeo innovadoras*. Tomado de: <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=b12c50cd-d23e-471c-94b5-2ccb64896313#:~:text=La%20Matriz%20DOFA%20permite%20la,%2C%20Debilidades%2C%20Oportunidades%20y%20Amenazas>.

Fogacoop (2024). *Plan de Acción Institucional-MIPG*. Tomado de: <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/planes/plan-de-accion-y-ejecucion>.

